

service quality of revenue collection of Na Yuang Subdistrict Municipality, Na Yuang District, Udon Thani Province

Waranya Boonbut ^{1*} and Supan Somsa ²

^{1,2} Pitchayabundit College.

* Corresponding author. E-mail: waranya7120@gmail.com

ABSTRACT

This research aimed to: (1) examine the service quality of revenue collection operations of Nayung Subdistrict Municipality; (2) compare the levels of service quality in revenue collection operations of Nayung Subdistrict Municipality classified by age, occupation, average monthly income, and taxpayer groups; and (3) propose guidelines for improving the service quality of revenue collection operations of Nayung Subdistrict Municipality. The sample consisted of 334 individuals listed as taxpayers within Nayung Subdistrict, determined using Yamane's formula. The research instrument was a questionnaire with a reliability coefficient of 0.754. The statistical methods used for data analysis included frequency, percentage, mean, and standard deviation. Hypothesis testing was conducted using t-test and F-test.

The findings revealed that:

1. The overall service quality of revenue collection operations of Nayung Subdistrict Municipality, Nayung District, Udon Thani Province, was at a high level. When considering each aspect, the highest mean score was found in timeliness of service, followed by continuity of service, while the lowest mean score was in service advancement.

2. The comparative analysis of service quality levels in revenue collection operations, classified by age, occupation, average monthly income, and taxpayer groups, showed that, overall, individuals with different demographic characteristics did not have significantly different opinions regarding the service quality of the municipality.

3. Recommendations for improving service quality in revenue collection operations include developing a clearly categorized taxpayer registry, such as separating land and building tax, signboard tax, and various fees.

Keywords: Service quality, revenue collection work, subdistrict municipality.

คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยงอำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี

วรัญญา บุญบุตร ^{1*} และ สุปิ่น สมสาร ²

^{1, 2} วิทยาลัยพณิชยการ

* Corresponding author. E-mail: waranya7120@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง 2) เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง ที่จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี 3) เสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีรายชื่อในกลุ่มเข้าข่ายต้องเสียภาษีในเขตตำบลนาโยง จำนวน 334 คน ด้วยการใช้สูตรของ Yamane เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.754 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูล ทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติค่าที (t-test) และใช้สถิติเอฟ (f-test)

ผลการวิจัยพบว่า:

1. คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างทันเวลา รองลงมา คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างก้าวหน้า
2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน
3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ จัดทำทะเบียนผู้เสียภาษีที่แยกประเภทอย่างชัดเจน เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ภาษีป้าย, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

คำสำคัญ: คุณภาพบริการ, งานจัดเก็บรายได้, เทศบาลตำบล

© 2026 JISSD: Journal of Integration Social Sciences and Development

บทนำ

การให้บริการเป็นหน้าที่ภารกิจสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นงานที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ แก่ประชาชนทั่วไป ซึ่งการอำนวยความสะดวกในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานพัฒนาการทำงานให้ประชาชนทั่วไปที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพของการปฏิบัติงานด้านการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเท่าที่ผ่านมาจากการศึกษาการปฏิรูประบบราชการซึ่งเป็นเรื่องที่รัฐบาลและหน่วยงานต่างๆ กำลังให้ความสนใจ เนื่องจากการรับรู้ข่าวสารของประชาชนเป็นไปอย่างกว้างขวาง มีผลให้ความต้องการบริการของประชาชนได้ยกระดับสูงขึ้น ความล่าช้า ความไม่สะดวก และคุณภาพการบริการของหน่วยงานกำลังเป็นปัญหาที่ทุกหน่วยงานกำลังเร่งปรับปรุงเร่งด่วนประเด็นปัญหาที่จำเป็นต้องได้รับการพัฒนา ได้แก่ การบริการของหน่วยงานที่ยังไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างทันการ งานล่าช้า ชับซ้อน ไม่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับการให้บริการของภาคธุรกิจเอกชน มีกฎระเบียบเยอะ ไม่ยืดหยุ่น ระบบการทำงานไม่โปร่งใส และไม่สามารถแก้ปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคมได้ทันต่อความเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วของโลกยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการแข่งขันสูง (ณัฐพล ใจจริง, 2566)

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ตั้งขึ้นโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มีฐานะเป็นนิติบุคคล โดยกำหนดให้เทศบาล มีรายได้ รายจ่าย มีการบริหารและมีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเป็นของ

ตนเองมีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่ไม่อยู่ในเขตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น มีหน้าที่พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้ และใช้จ่ายรายได้นั้นเพื่อจัดทำบริการสาธารณะ ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น รัฐได้มอบอำนาจหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะอันเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องใกล้ชิดกับ ชีวิตประจำวันให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นเองเป็นผู้จัดการดูแล โดยรัฐทำหน้าที่เพียงเป็นผู้กำกับดูแลการดำเนินการให้เป็นไป อย่างถูกต้องตามกฎหมายเท่านั้น การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำ งบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจสอบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตาม กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น นอกจากอำนาจหน้าที่ดังกล่าวที่บัญญัติไว้ในกฎหมายแล้ว เทศบาลตำบลยังมีการรับ โอนภารกิจของหน่วยงานส่วนภูมิภาคอีกหลายภารกิจ ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข ด้านการส่งเสริมให้ผู้สูงอายุ ซึ่งภารกิจดังกล่าวเป็นการเพิ่มภารกิจด้านการบริหารและการบริการให้กับเทศบาลนอกจากอำนาจหน้าที่ตามรัฐธรรมนูญแล้ว ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ยังกำหนดไว้ด้วยว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยังมี หน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นอย่างทั่วถึง ซึ่งการบริการสาธารณะที่จัดให้กับประชาชนนั้นเป็น การบริการที่มุ่งตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงและส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้รับการพัฒนาด้านความเป็นอยู่ ส่งเสริมอาชีพ ส่งเสริมด้านสาธารณสุข ให้ประชาชนได้รับความสะดวกสบาย ทั้งด้านสุขภาพกายและสุขภาพจิตที่ดี หน่วยงาน ราชการส่วนท้องถิ่นรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล เกิดจากสภาพตำบลที่มีรายได้โดยไม่นับรวมเงินอุดหนุนใน ปีงบประมาณที่ ล่วงมาติดต่อกันสามปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท โดยทำเป็นประกาศของกระทรวงมหาดไทย และให้ประกาศใน ราชกิจจานุเบกษา (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2550)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองระดับพื้นฐานของประเทศ และถือเป็นหน่วยการปกครองระดับ ล่างสุดที่มีบทบาทสำคัญในการดูแลประชาชนในพื้นที่ของตน ไม่ว่าจะเป็นเขตเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบ อื่น ยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์กรเหล่านี้มีฐานะเป็นนิติบุคคล สามารถปกครองตนเองได้ตามกฎหมาย และมีความ เป็นอิสระในการบริหารงาน ทั้งในด้านบุคคล งบประมาณ และพัสดุ ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง กฎหมายได้กำหนดให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารงาน โดยเฉพาะด้านการคลัง ซึ่งรวมถึงการจัดเก็บรายได้และการใช้จ่าย งบประมาณตามกรอบที่กำหนดไว้ แหล่งรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งออกได้เป็นหลายประเภท ได้แก่ รายได้ที่จัดเก็บเอง เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และอากรฆ่าสัตว์ รายได้จากภาษีที่รัฐบาลจัดเก็บและแบ่งให้ เช่น ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา และภาษีสรรพสามิต รวมถึงภาษีบางประเภทที่จัดสรรให้เป็นรายได้ของท้องถิ่นโดยตรง เช่น ภาษี รถยนต์และล้อเลื่อน นอกจากนี้ยังมีเงินอุดหนุนจากรัฐบาล และรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และค่าใบอนุญาตต่าง ๆ เช่น ใบอนุญาตก่อสร้างอาคารและการประกอบกิจการ ด้วยเหตุนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีบทบาทสำคัญในการจัดหารายได้ ของตนเอง เพื่อใช้ในการพัฒนาท้องถิ่นและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยการดำเนินงานทั้งหมดต้องเป็นไปตาม กฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติภาษีป้าย พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง และพระราชบัญญัติ ควบคุมการ ฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ ซึ่งเป็นกรอบสำคัญในการกำหนดอำนาจหน้าที่และแนวทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (สถาบันพระปกเกล้า, 2566)

เทศบาลตำบลนาเยีย อำเภอนาเยีย จังหวัดอุตรธานี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง มีพื้นที่ 121.68 ตาราง กิโลเมตร หรือ 76,050 ไร่ ประกอบด้วย 10 หมู่บ้าน จำนวนครัวเรือน 2,980 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,537 คน แยกเป็นชาย 4,300 คน หญิง 4,237 คน เพื่อเป็นการศึกษาการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาเยียว่ามี คุณภาพมากน้อยเพียงใด จึงต้องมีการประเมินการให้บริการจากประชาชนซึ่งเป็นผู้รับบริการเป็นผู้สะท้อนคุณภาพงานบริการ ออกมาในรูปธรรมมากกว่าคำวิพากษ์วิจารณ์ ทั้งนี้เพราะประชาชนเป็นผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการให้บริการของเทศบาล ตำบลนาเยีย ซึ่งในปัจจุบันพบว่าเทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดเก็บรายได้อาจไม่ทันสมัยหรือมีประสิทธิภาพต่ำ ทำให้การประมวลผล ข้อมูล การบันทึกข้อมูล หรือการตรวจสอบการชำระภาษีไม่แม่นยำ และทำให้เกิดปัญหาในการให้บริการแก่ประชาชน บางครั้ง ประชาชนอาจหลีกเลี่ยงการชำระภาษีหรือไม่ยอมชำระภาษีเพราะขาดความเข้าใจในหน้าที่หรือข้อกำหนดเกี่ยวกับการชำระ

ภาษี ส่งผลให้เทศบาลต้องใช้ทรัพยากรในการติดตามหนี้สินมากขึ้น รวมถึงการขาดแคลนงบประมาณในการพัฒนาระบบหรือการบริหารจัดการด้านรายได้ อาจทำให้เทศบาลไม่สามารถจัดเก็บรายได้ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่สามารถให้บริการที่ดีแก่ประชาชนได้เท่าที่ควร (ฐานข้อมูลภาษีเทศบาลตำบลนาบุญ, 2567)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ต่อประชาชนให้สอดคล้องกับความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนต่อไปให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือประชาชนผู้มีรายชื่อในกลุ่มเข้าข่ายต้องเสียภาษีในเขตตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี จำนวน 2,040 คน (เทศบาลตำบลนาบุญ, 2568)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มีรายชื่อในกลุ่มเข้าข่ายต้องเสียภาษีในเขตตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี มีจำนวน 2,040 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา โดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 334 คน

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วยคำถาม 4 ข้อ โดยสอบถามอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี โดยเป็นแบบปลายปิด (Close ended question) ให้เลือกตอบในช่องที่กำหนด

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค 2) ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และ 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลักษณะของแบบสอบถามจะมีคำตอบให้เลือกโดยใช้มาตรฐานวัดแบบลิเคิร์ต (Likert – type Scale) ซึ่งมี 5 ระดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะทางพัฒนาคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี โดยเป็นแบบคำถามปลายเปิด

3. สมมติฐานการวิจัย

3.1 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

3.2 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาบุญ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

3.3 ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

3.4 ประชาชนที่เป็นกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี แตกต่างกัน

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.1 ทำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลวิจัยถึงนำชุมชนในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ตอบ แบบสอบถาม ตามวันและเวลาที่นัดหมาย

4.2 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามซึ่งได้จัดเตรียมไว้แล้วนำไปส่งให้กับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองตามที่ได้นัดหมายไว้แล้ว เพื่อแนะนำตัวพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์และประโยชน์ของการวิจัย ขออนุญาตเก็บข้อมูล แจกแบบสอบถามการวิจัยและขอรับ กลับในวันเดียวกันด้วยตนเอง

4.3 นำแบบสอบถามที่ได้รับมาตรวจสอบความสมบูรณ์ ความถูกต้อง และลงรหัสเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้ วิธีการประมวลผลทางสถิติ ด้วยคอมพิวเตอร์

6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

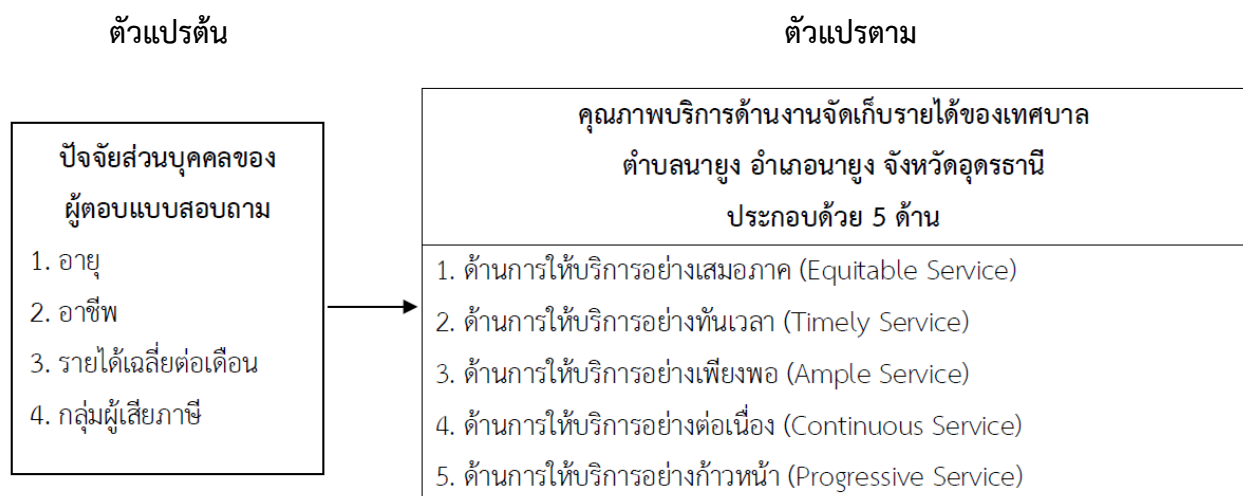
ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบ วัตถุประสงค์ ดังนี้

6.1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ และร้อยละ

6.2 วิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี สถิติที่ใช้คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

6.3 ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ กับตัวแปรตาม โดยใช้ สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบ ความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และหากพบว่ามีมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะ ทำการทดสอบ ความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ ตามวิธีของเชฟเฟ่ (Scheffe's method)

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 36 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 56.89 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 28.74 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 48.50 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นกลุ่มผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง คิดเป็นร้อยละ 93.11

2. คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี

ตารางที่ 1 คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวม

คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.79	0.69	มาก
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	4.23	0.39	มาก
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	4.07	0.46	มาก
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.14	0.49	มาก
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.63	0.70	มาก
รวม	3.97	0.38	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า และวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็นแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.79$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่ช่วยเหลือผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาสในการยื่นเอกสารหรือดำเนินการทางภาษี ($\bar{X} = 4.56$) รองลงมา คือ การจัดเก็บภาษีตามหลักเกณฑ์เดียวกัน เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ภาษีป้าย, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ตามกฎหมายและระเบียบที่กำหนดโดยไม่เลือกปฏิบัติต่อประชาชนแต่ละราย ($\bar{X} = 3.66$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาโยงให้บริการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 3.51$)

2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.23$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบปัญหาข้อซักถามได้อย่างถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 4.43$) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น ($\bar{X} = 4.31$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การเปิดรับชำระภาษีในช่วงเวลาที่กฎหมายกำหนดอย่างไม่ขาดตกบกพร่อง ($\bar{X} = 4.08$)

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการชำระภาษี ไม่รอนานเกินไป ($\bar{X} = 4.15$) รองลงมา คือ มีการจัดสถานที่สำหรับกรอกแบบฟอร์มต่าง ๆ อย่างเพียงพอ ($\bar{X} = 4.10$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด ($\bar{X} = 4.01$)

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการส่งหนังสือแจ้งเตือนการยื่นแบบเสียภาษี ก่อนถึงเวลายื่นแบบในทุกปีงบประมาณ ($\bar{X} = 4.25$) รองลงมา คือ มีขั้นตอนการให้บริการชำระภาษีเป็นไปอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ($\bar{X} = 4.20$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้ประชาชนรับรู้ ผ่านหอกระจายข่าว ประกาศในชุมชน เว็บไซต์ หรือป้ายประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.06$)

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63$) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ มีการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ ($\bar{X} = 3.99$) รองลงมา คือ เทศบาลตำบลนาโยง มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลภาษีอย่างเป็นระบบ (Tax Database) มีระบบจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษี และข้อมูลทรัพย์สินเพื่อการประเมินภาษี ลดข้อผิดพลาด และเพิ่มความแม่นยำในการประเมินภาษี ($\bar{X} = 3.63$) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ เทศบาลตำบลนาโยงให้ประชาชนสามารถตรวจสอบข้อมูลภาษีจากฐานข้อมูลได้ ($\bar{X} = 3.50$)

3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

4. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ 1) จัดทำทะเบียนผู้เสียภาษีที่แยกประเภทอย่างชัดเจน เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ภาษีป้าย, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ 2) วางแผนการดำเนินการจัดเก็บภาษีล่วงหน้าเป็นรายปี พร้อมกำหนดช่วงเวลาในการจัดเก็บภาษีแต่ละประเภท 3) จัดซื้อคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกน และซอฟต์แวร์ภาษีที่ทันสมัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

อภิปรายผล

1. คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา รองลงมา คือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี มีระบบการบริหารจัดการภาษีและค่าธรรมเนียมที่ชัดเจน เป็นระบบ มีการวางแผนและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบมีความรู้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีทักษะในการสื่อสารและให้บริการประชาชนอย่างมีอาชีพ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับภาษีและค่าธรรมเนียมอย่างครบถ้วนผ่านช่องทางต่างๆ เช่น ป้ายประกาศ เว็บไซต์ หรือการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสาย รวมถึงเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการจัดเก็บข้อมูลผู้เสียภาษี การออกไปแจ้งหนี้ และการติดตามการชำระภาษี ทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของวันชัย บุญเพชร และโกศล สอดส่อง (2562) วิจัยเรื่องประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภู โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.46) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านการบริหารจัดการจัดเก็บภาษี ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.38) รองลงมาคือด้านความเข้าใจในระเบียบ-กฎหมายการจัดเก็บภาษีบำรุงภาษี ($\bar{X} = 4.18$, S.D.= 0.57) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือด้านปัญหาและอุปสรรคในการจัดเก็บ ($\bar{X} = 3.82$, S.D.= 0.77) สอดคล้องกับการวิจัยของรุ่งสุรีย์ ทบวงศร (2558) วิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชนในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ใช้บริการในงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลโคกสูง อำเภอโคกสูง จังหวัดสระแก้วในภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับคุณภาพการให้บริการที่มีค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับแรก คือ ด้านความเป็นรูปธรรม รองลงมาคือ ด้านการตอบสนองต่อผู้ให้บริการ อันดับสามคือ ด้านความน่าเชื่อถือ อันดับสี่คือ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้ให้บริการ และยังสอดคล้องกับการวิจัยของพรรณนา จินะสอน และคณะ (2567) วิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอหนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยอยู่ในระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยสามารถเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้

ดังนี้ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือด้านความรู้ความสามารถของบุคลากร รองลงมาคือ ด้านการบริการและด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษีซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากันและด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ตามลำดับ

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี อาจมีระบบงานที่ชัดเจน มีมาตรฐานการให้บริการที่เท่าเทียมกัน ไม่ว่าประชาชนจะมีฐานะหรือภูมิหลังอย่างไร จึงทำให้ประชาชนทุกกลุ่มมีประสบการณ์หรือรับรู้คุณภาพการให้บริการในลักษณะเดียวกัน มีการประชาสัมพันธ์หรือสื่อสารนโยบายด้านการจัดเก็บรายได้ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย และเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับกระบวนการและบริการที่ได้รับ ในพื้นที่อย่างตำบลนาโยง ซึ่งอาจมีลักษณะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ไม่แตกต่างกันมาก เช่น ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม รายได้อยู่ในระดับใกล้เคียงกัน จึงส่งผลให้การรับรู้หรือประเมินการให้บริการของเทศบาลไม่แตกต่างกัน รวมถึงผู้ที่เคยติดต่อหรือรับบริการจากเทศบาลอาจได้รับการปฏิบัติในลักษณะที่ไม่ต่างกันมาก จึงส่งผลให้ความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของทิพย์วารี บัณฑิตรัตนกุล (2562) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบาง รักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับการวิจัยของยังสมชัย กังแฮ (2557) วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอยะโฮรีน จังหวัดตรัง ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่ชำระประเภทภาษีต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอยะโฮรีน จังหวัดตรัง ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านวิธีการจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่ชำระภาษี ด้านกำหนดเวลาในการชำระภาษี ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านเจ้าหน้าที่จัดเก็บภาษีไม่แตกต่างกัน

สรุปผลการวิจัย

1. คุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างทันเวลา รองลงมา คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่อง และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านคุณภาพบริการอย่างก้าวหน้า

2. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ที่จำแนกตามอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษี พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มีอายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และกลุ่มผู้เสียภาษีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ไม่แตกต่างกัน

3. ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาคุณภาพบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี ได้แก่ จัดทำทะเบียนผู้เสียภาษีที่แยกประเภทอย่างชัดเจน เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ภาษีป้าย, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้

1.1 นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาปรับใช้ในการให้บริการ โดยจัดทำระบบฐานข้อมูลผู้เสียภาษีออนไลน์ (เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง, ภาษีป้าย, ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ) พัฒนาแอปพลิเคชันหรือเว็บไซต์สำหรับชำระภาษีออนไลน์ ตรวจสอบข้อมูลการชำระย้อนหลัง และแจ้งเตือนการชำระ รวมถึงการใช้ระบบ QR Code หรือ e-Payment สำหรับชำระค่าภาษีสะดวกผ่านมือถือ

1.2 เพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้ โดยให้บริการแบบ e-Receipt พร้อมระบบตรวจสอบใบเสร็จรับเงิน เผยแพร่ข้อมูลสาธารณะเกี่ยวกับรายได้ที่จัดเก็บได้ และการนำรายได้ไปใช้ (ผ่านเว็บไซต์เทศบาลหรือสื่อสังคม)

1.3 บริการเชิงรุก (Proactive Service) โดยจัดทีมเคลื่อนที่ลงพื้นที่ให้บริการด้านภาษี เช่น การให้คำปรึกษา การรับชำระ การยื่นแบบฟอร์ม และส่ง SMS หรือ LINE แจ้งเตือนก่อนถึงกำหนดชำระภาษี พร้อมช่องทางติดต่อสอบถาม

1.4 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านข้อมูล บูรณาการข้อมูลกับหน่วยงานอื่น เช่น กรมที่ดิน สำนักงานที่ดิน เพื่อความถูกต้องของฐานข้อมูลผู้เสียภาษี จัดทำระบบแผนที่ GIS สำหรับดูพื้นที่จัดเก็บรายได้แบบเรียลไทม์

2. ข้อเสนอแนะด้านการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาการประเมินระบบการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี

2.2 ควรศึกษาการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี

เอกสารอ้างอิง

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2550). *หลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กร*. ปกครองส่วนท้องถิ่น. (แผ่นพับ). กรุงเทพฯ : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. กระทรวงมหาดไทย.
- เทศบาลตำบลนาโยง. (2568). *ข้อมูลพื้นฐาน*. เทศบาลตำบลนาโยง อำเภอนาโยง จังหวัดอุดรธานี.
- ทิพย์วารี บัณฑิตรัตนกุล. (2562). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี*. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม).
- พรณนภา จินะสอน และคณะ. (2567). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการการจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองไผ่ อำเภอนองไผ่ จังหวัดเพชรบูรณ์*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม).
- วันชัย บุญเพชร และโกศล สอดส่อง. (2562). *ประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดหนองบัวลำภูในเขตอำเภอเมือง จังหวัดหนองบัวลำภู*. (วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยพิษณุพนธ์).
- สถาบันพระปกเกล้า. (2566). *การศึกษาเพื่อถอดบทเรียนและพัฒนาตัวแบบโรงเรียนแห่งความซื่อตรง*. กรุงเทพฯ : สถาบันพระปกเกล้า.
- สมชัย กังแฮ, อรสา จรุงธรรม, และปัญญา พุทธสุกะ. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดเก็บรายได้ในเขตเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอปะเหลียน จังหวัดตรัง*. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, 4(2), 37-46.
- Yamane, T. (1973). *Statistic: An introductory analysis (3rd ed.)*. New York: Harper and Row.